

Opinnäytetyö (AMK)

Rakennustekniikan koulutusohjelma

Tuotantojohtaminen

2016

Tommi Koslonen

ASUKASVIESTINTÄ LINJASANEERAUKSESSA

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Rakennustekniikka | Tuotantojohtaminen

2016 | 33+15

Ohjaaja: Jyrki Haapasaari

Tommi Koslonen

ASUKASVIESTINTÄ LINJASANEERAUKSESSA

Työn tavoitteena on selvittää, miten urakoitsija viestii ja kommunikoi asukkaiden ja osakkaiden kanssa saneerauksen eri vaiheissa. Asukkaille ja taloyhtiölle raskaat saneeraukset vaativat paljon asiakaspalvelua ja asukkaiden huomioimista, jota toteutetaan mm. ennakoivalla tiedottamisella ja asukastapaamisilla. Asukkaiden ja yhtiön osakkaiden tulisi saada linjasaneerauksesta mahdollisimman hyvä kokemus.

Työssä käsitellään linjasaneerauksen pääpiirteitä sekä yleistietoa linjasaneerauksesta. Perinteisen linjasaneerauksen lisäksi kerrotaan käyttöikää pidentävistä saneerausmenetelmistä, kuten sujutus- ja pinnoitusmenetelmistä. Työssä käsitellään urakoitsijan ja asukkaiden välistä viestintää; sen eri muotoja, kanavia ja tilanteita.

Linjasaneeraus on tilaajalle varsin uusi ja tuore aluevaltaus jonka takia esimerkkitilauksena on tilaajan ensimmäinen perinteinen linjasaneerauskohde. Osana työtä toteutettiin asukaskysely. Asukkaiden esittämät kehittämissuhteudet liittyivät asukkaiden huomioimiseen saneerauksen aikana sekä sähköiseen viestintään ja tiedottamiseen. Työn tilaaja, Rakennustoimisto Albi Oy, hyödyntää asukaskyselyn tuloksia toimintansa kehittämisessä.

ASIASANAT:

linjasaneeraus, asukas, urakoitsija, viestintä, vuorovaikuttaminen

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Civil Engineering | Production Management

2016 | 33+15

Instructor: Jyrki Haapasaari, Senior Lecturer

Tommi Koslonen

COMMUNICATION DURING PIPE RENOVATION

The purpose of this Bachelor's thesis was to discuss how the contractor communicates with residence owners and occupants through every phase of pipe renovation. Every heavy renovation, such as pipe renovation, demands professional customer service, active informing and taking care of occupants' needs. Pipe renovation should be a positive experience for residence owners and occupants.

In this thesis the issues discussed include general information about pipe renovations and different pipe renovation methods. The thesis discusses communication between contractor and occupants: communicational forms, channels and situations.

Pipe renovation is quite a new conquest for contractor Rakennustoimisto Albi Oy. The thesis includes an occupant survey which was practiced on the contractor's first pipe renovation site. The development suggestions presented by the occupants were related to consideration of occupants during renovation and electrical communication and informing. Development suggestions will help the contractor to improve its operation.

KEYWORDS:

pipe renovation, occupant, contractor, communication, interaction

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 LINJASANEERAUS	7
2.1 Linjasaneerauksen pääpiirteet	7
2.2 Kohderyhmä	8
2.3 Saneerausmenetelmät	9
2.3.1 Putkistojen käyttöiän pidentäminen	9
2.3.2 Putkistojen uusiminen	11
3 VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN	13
3.1 Viestintä	13
3.1.1 Viestinnän osapuolet	13
3.1.2 Viestinnän muodot ja kanavat	14
3.2 Tiedottaminen	15
3.2.1 Saneeraustiedote	15
3.2.2 Asukasinfotilaisuus	16
3.2.3 Huoneistokatselmus	17
3.2.4 Työnaikainen tiedottaminen	17
3.1.2 Työnjälkeinen tiedottaminen	18
4 ESIMERKKIKOHDE	19
As Oy Kupittaankatu 47	19
5 ASUKASKYSELY	28
5.1 Kyselyn toteutus	28
5.2 Kyselyn tulokset ja analysointi	28
6 YHTEENVETO	31

LÄHTEET

LIITTEET

- Liite 1. Yleistiedote
- Liite 2. Materiaalivalintalomake
- Liite 3. Huoneistokortti
- Liite 4. Vesikatkotiedote
- Liite 5. Kyselylomake
- Liite 6. Vastaustaulukko
- Liite 7. Vastaustaulukko

KUVAT

Kuva 1. As Oy Kupittaankatu 47.

19

TAULUKOT

Taulukko 1. Kerrostaloasunnot rakennuskannassa 2008 ja putkiremonttien tarve

9

1 JOHDANTO

Rakennustoimisto Albi Oy on vuonna 2008 perustettu rakennusliike, joka tarjoaa palveluitaan yksityisille, yrityksille ja taloyhtiöille koko Etelä-Suomen alueella, pääsääntöisesti Turun talousalueella. Yrityksen toimialaan kuuluvat julkisivu- ja parvekesaneeraukset, toimitilojen muutos- ja saneeraustyöt, parkkihallien saneeraukset ja linjasaneeraukset.

Rakennustoimisto Albi Oy:llä on pitkät perinteet julkisivujen rappauksista ja parvekere-monteista Turun seudulla. Yritys on pyrkinyt jo usean vuoden ajan laajentamaan toimi-alansa linjasaneerauksiin. Vuoden 2014 kesällä yritys sai sopimuksen ensimmäisestä linjasaneerauskohteesta, joka toimii myös tämän insinöörityön esimerkkityömaana. Lin-jasaneeraus tilaajan uutena toimialana vaatii tietoa asukkaiden kokemuksista ja näke-myksistä.

Työn tavoitteena on perehtyä urakoitsijan ja asukkaiden sekä osakkaiden väliseen vies-tintään ja keskinäiseen vuorovaikutukseen saneerauksen aikana. Työssä käsitellään urakoitsijan ja asukkaiden välisiä viestintätilanteita ja –tapoja muun muassa tiedottami-nessa, katselmuksessa, tiedonannoissa ja tapaamisissa saneerauksen eri vaiheissa.

Työssä keskitytään siihen, millaista viestintä on perinteisessä linjasaneerauskohteessa. Käyttöikää pidentäviä menetelmiä sekä menetelmien yhdistelmäkäyttöä käsitellään työssä pääpiirteittäin. Työhön on liitetty urakoitsijan asukkaille ja osakkaille lähettämiä lomakkeita, tiedotteita ja tiedonantoja. Työssä kerrotaan muun muassa linjasaneerauk-sen pääpiirteistä, saneerausmenetelmistä ja saneeraustarpeesta asuinkerrostaloissa.

2 LINJASANEERAUS

2.1 Linjasaneerauksen pääpiirteet

Linjasaneeraus on kiinteistössä toteutettava putki- ja/tai sähköremontti. Saneerauksen yhteydessä voidaan suorittaa muitakin kiinteistön korjaushankkeita, kuten kylpyhuone-, wc-, keittiö- ja yhteisten tilojen remontteja. (RIL 252-1-2009, 13.)

Linjasaneeraus on toimenpide, joka tulee toteuttaa hallitusti osana taloyhtiön kiinteistöstrategiaa ja PTS-korjaussuunnitelmaa. Linjasaneerauksen yhteydessä tulee aina arvioida, voidaanko linjasaneerauksen yhteydessä toteuttaa muita kiinteistön ylläpito- ja kehittämistoimenpiteitä, kuten ilmanvaihdon parantaminen, energiatehokkuuden lisääminen, tilojen käytön kehittäminen jne. (RIL 252-1-2009, 10.)

Korjauspäätöksiä tehdään taloyhtiöissä kokonaisvaltaisesti elinkaaritarkastelujen perusteella. Korjauspäätöksiä ei tulisi tehdä vain hetkellisiä tarpeita varten tai minimoidakseen investointikustannukset lyhytnäköisesti. Kiristyvien kansainvälisten sopimusten ja EU-vaatimusten vuoksi taloudelliset panostukset rakennusten energiatehokkuuteen tulevat lisääntymään voimakkaasti tulevina vuosina. Kiinteistön energiatehokkuuden parantaminen samanaikaisesti linjasaneerauksen yhteydessä voidaan toteuttaa lämmitysjärjestelmän tehostamisella, LTO (=lämmön talteenottoa hyödyntävä ilmanvaihtojärjestelmä) asennuksella, energiasäästävien vesi- ja sähkökalusteiden asentamisella ja ulkovaipan lämmöneristävyyden parantamisella (ikkunat, seinät, katto). (RIL 252-1-2009, 10.)

Linjasaneeraus tulee aina toteuttaa asiakaskeskeisesti. Linjasaneerausvolyymin kasvaessa on hankeprosesseja ja rakennusmenetelmiä kehitettävä entistä monipuolisemmiksi ja asiakkaan tarpeita huomioiviksi. Riittävä, ymmärrettävä ja ajankohtainen tiedonsaanti on yksi merkittävimmistä tekijöistä koko remontin ja hankkeen onnistumisen kannalta. Asukkaiden on tärkeää saada tietoa, milloin mitään tapahtuu, mitä se asukkaalle merkitsee ja mitä se heille maksaa. (RIL 252-1-2009, 10.)

2.2 Kohderyhmä

Väestörakenne, aikakauden nopea taloudellinen kasvu sekä rahamarkkinoiden vapauttaminen vaikuttivat merkittävästi asuntotuotantoon 60- ja 70-luvuilla. Yhteiskunnan jälleenrakennuskauden päätyttyä alkoi vahva väestön muuttoliike kaupunkeihin. Muuttoliike synnytti suuren asuntotarpeen, jonka lievittämiseksi tarvittiin määrällisesti suurta, nopeaa ja tehokasta asuntotuotantoa. 1960-luvulla kerrostaloasuntoja rakennettiin keskimäärin noin 23 000 kpl/vuosi ja 1970-luvulla noin 33 700 kpl/vuosi. Vuonna 1974 saavutettiin asuntojen tuotannossa huippu: 73 033 asuntoa. Vuosina 1960 - 1980 rakennettiin Suomen nykyisestä kerrostalokannasta noin 47 %. (RIL 252-1-2009, 10.)

Asuintalojen kylmävesijohdot rakennettiin 1960-luvun loppuun asti pääosin sinkitystä teräsputkesta. Vähittäinen siirtyminen kupariputkien käyttämiseen kylmävesijohtoina alkoi 1960- ja 1970-lukujen taitteessa. Varsin pitkä siirtymäkausi sinkityistä teräsputkista kupariin johtui lähinnä vesihuollon laatutason asteittaisesta parantamisesta, mikään määräys ei edellyttänyt luopumaan sinkitystä teräsputkesta kylmävesijohtona. (Suomen Kiinteistöliitto ry 1997, 11.)

Lämminvesijohdot on aina poikkeuksetta rakennettu kupariputkesta. 1980-luvun loppupuolella otettiin käyttöön myös muoviputket rakennusten kylmä- ja lämminvesijohtoina, aluksi lähinnä pientaloissa. (Suomen Kiinteistöliitto ry 1997, 11.)

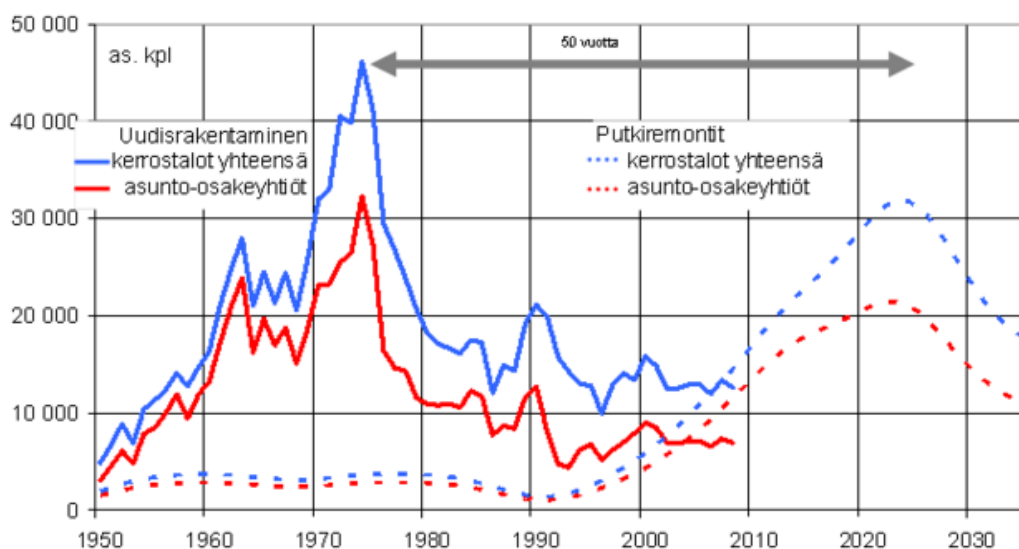
Valurauta on ollut 1960-luvun lopulle asti lähes ainoa rakennusten sisäpuolisten jätevesiviemäreiden ja -kaivojen materiaaliveikotie. Valurautaviemäreiden rinnalle tulivat vähitellen muoviviemärit, ja molempia materiaaleja on käytetty rakennusten sisäpuolisten viemäreiden materiaalina 1970-luvulta alkaen. Valurautaviemäreitä käytettiin myös rakennusten ulkopuolisissa maanalaisissa linjoissa, kuten kerrostalojen pohja- ja tonttioviemäreissä. Ennen muoviviemäreiden käytön vakiinnuttua rakennusten ulkopuolisina maanalaisina viemäreinä käytettiin näissä asennuksissa myös paljon betoniputkia. (Suomen Kiinteistöliitto ry 1997, 11.)

Asuintalojen vesi- ja viemärijohtojen kestoikä vaihtelee huomattavasti vaihteluvälin ollessa noin 40–55 vuotta. Vesijohtojen osalta voidaan satunnaisesti tavata selvästi 40:ä vuotta lyhyempiäkin elinkaaria. Syitä näihin tapauksiin ovat tavallisesti huonolaatuiset putkistomateriaalit, asennusvirheet, aggressiivinen veden laatu tai suunnitteluvirheet. Putkistoon liittyvien vesikalusteiden, hanojen, venttiileiden yms. varusteiden elinkaari voi olla huomattavasti lyhyempi kuin muulla putkistolla. (Suomen Kiinteistöliitto ry 1997,

10-11.)

1990-luvun puolivälissä alettiin korjata 1960-luvulla rakennettujen asuntojen putkistoja, mikä johti linjasaneerausmarkkinoiden syntymiseen ja kasvuun. Linjasaneerauksia tehdään tällä hetkellä 1960- ja 1970-luvuilla rakennettuihin kerrostaloihin. Korjaustarve kasvaa huomattavasti suurten rakennusmassojen saavutettua noin 50 vuoden iän, jolloin putkistot ovat elinkaarensa päässä. Taulukon 1 mukaan korjaustarve lähes kaksinkertaistuu vuodesta 2010 vuoteen 2020 mennessä. (RIL 252-1-2009, 18.)

Taulukko 1. Kerrostaloasunnot rakennuskannassa vuonna 2008 ja putkiremonttien tarve (Tilastokeskus & VTT, 2008)



2.3 Saneerausmenetelmät

2.3.1 Putkistojen käyttöiän pidentäminen

Putkistojen kunnon on oltava riittävän hyvä ja varmistettu harkittaessa käyttöiän pidentämistä pinnoitus- tai sujutusratkaisuilla. Taloyhtiön on syytä selvittää menetelmien sopivuus kohteeseen, ratkaisun kestävyys ja käyttöikä, sertifiointitiedot, puolueettomat tutkimustiedot ja takuuehdot. Pinnoitus- ja sujutusmenetelmillä korjattuja putkistoja ei yleensä rinnasteta uusittuihin putkistoihin, mikä aiheuttaa vaihtelevaa suhtautumista em. menetelmiin linjasaneerausalalla sekä taloyhtiöiden vakuutusyhtiöissä. (RIL 252-1-2009, 111.)

Käyttöikää pidentävissä menetelmissä irrotetaan wc-istuin ja vesilukot. Lattiakaivoon avataan puhdistusaukko poraamalla kaivon sisäkanteen reikä, joka lopuksi tulpataan.

Viemärit jyskitään ja painehuuhdellaan. Viemärit kuivataan ja tulos tarkistetaan silmämääräisesti videokuvauksen avulla. Putket saneerataan sisäpuolelta ja työn kulkua seurataan jatkuvasti kuvauksilla. Lopputarkastus tehdään kameran avulla ja tarkistetaan, että työ täyttää laatuvaatimukset. (KH 90-40055, 2.)

Sujutusmenetelmä

Sujutusmenetelmien käyttökohteena ovat muoviset ja valurautaiset pohja- ja pystyviemäriinjat sekä tonttiviemärit. Menetelmässä sujutusputki tai -sukka sujutetaan ilmanpaineen avulla tai mekaanisesti saneerattavan putken sisään ja sisäpintaan. Saneerattava putki on tavanomaisesti halkaisijaltaan 100–400 mm. (RIL 252-1-2009, 116–117)

Menetelmän etuja ovat mm.

- välttää rakenteiden rikkomiselta ja pihankaivulta
 - materiaali on kulutusta kestävä ja pitkäikäinen
 - vaikka putken sisähalkaisija hieman pienenee, on saneeratun linjan virtausominaisuudet yleensä vanhaa putkea paremmat
 - nopea asentaminen, lyhyempi haitta-aika asukkaille
- (RIL 252-1-2009, 116–117)

Pinnoitusmenetelmät

Pinnoituksella pystytään tämän hetkisen tekniikan avulla saneeraamaan halkaisijaltaan 30–160 mm:n suuruisia viemäriputkia. Vanhan putken sisälle voidaan rakentaa uusi, elastinen ja itsekantava putki pinnoittamalla vanhan putken sisäpinnat. Muovimassalla pinnoitettavaksi soveltuvat sekä pysty- että vaakaviemärit, sillä useat haarakohdat, mutkat ja pienikokoiset putket pystytään pinnoittamaan rakenteita rikkomatta. Menetelmää käytetään pääasiassa valurauta- ja muovimateriaaliin viemäriin. (RIL 252-1-2009, 117.)

Ruiskutusmenetelmä muistuttaa pinnoitusta, mutta se soveltuu vanhan putkiston saneeraamisen monipuolisemmin kuin pinnoitus. Vanha putkimateriaali voi olla valurautaa, terästä, muovia, lasikuitua jne. Pinnoitusmenetelmillä saneerattujen putkistojen arvioitu käyttöikä vaihtelee 15–50 vuoden välillä riippuen käytetystä menetelmästä ja sertifikaatista. Pinnoitusmenetelmällä saavutetut hyödyt ovat samat kuin sujutusmenetelmissä. (RIL 252-1-2009, 117.)

2.3.2 Putkistojen uusiminen

Putkistojen uudelleen rakentamisen yhteydessä uusitaan yleensä wc-tilojen ja kylpyhuoneiden vedeneristeet ja pintarakenteet, vesikalusteet, varusteet ja sähköistys sekä keittiöiden hanat. Ilmanvaihdon parantamiseksi ilmanvaihtohormit, venttiilit ja ritalät puhdistetaan tai uusitaan. Ilmanvaihdon korvausilman saanti varmistetaan järjestämällä riittävät tuuletusraot esimerkiksi wc- ja kylpyhuonetilojen kynnyksiin. (Ratu G-0295, 2.)

Putkistojen uusiminen entisille paikoilleen, eli ns. perinteinen linjasaneeraus, vaatii enemmän työaikaa ja rakennustöitä kuin järjestelmän käyttöön pidentäminen. Perinteisessä linjasaneerauksessa osakkaiden ja asukkaiden tulee varautua varsin pitkään, 12–16 viikon asuntokohtaiseen työaikaan, jolloin asuntoon ei tule vettä eikä sähköä ja vierit ovat joko käyttökiellossa tai purettu. Asuminen asunnossa on saneerauksen aikana erittäin haastavaa, eikä sitä voida suositella.

Perinteisessä linjasaneerauksessa pyritään hyödyntämään jo olemassa olevia tekniikkahormeja, pystylinjoja ja koteloita, joista vanhat putkistot puretaan pois uusien tieltä. Vanhat linjat ovat yleensä kivirakenteisten seinien takana tai osittain välipohjiin valettuja, minkä vuoksi joudutaan suorittamaan raskaita purkutöitä taloyhtiön asunnoissa ja yleisissä tiloissa. Suuret purkutööt ja jokaisen märkätilan uudelleen rakentaminen ovat merkittävimmät tekijät, jotka nostavat perinteisen menetelmän kustannukset muita menetelmiä selvästi korkeammiksi. Teknisesti perinteinen linjasaneeraus on taloyhtiölle kaikkein varmin vaihtoehto.

Perinteisessä linjasaneerauksessa ei välttämättä pystytä uusimaan kaikkia rakenteiden sisällä kulkevia putkistoja entiseen sijaintiinsa. Pystylinjat voidaan sijoittaa entisestä poiketen muualle asuntoon täysin uuteen kotelorakenteeseen tai jopa asunnon ulkopuolelle, porrashuoneeseen sijoitettuun uuteen koteloituun tekniikkahormiin. Porrashuoneesta voi myös löytyä jokin muu, jo olemassa oleva vapaa reitti uusille pystynousuille, esimerkiksi käytöstä poistettu vanha roska- tai pyykkikuilu.

Saneerauksen suunnittelu- ja toteutusvaiheessa voidaan havaita putkistojen täydellistä uusimista hankaloittavia tekijöitä. Talon rakenteissa voi olla kantavia pilareita ja palkkeja suunniteltujen läpivientireittien edessä. Vanhat väestönsuojat ovat myös erikoisrakenteita, joiden rikkomiselta halutaan välttää. Näissä tapauksissa yritetään löytää vaihtoehtoinen reitti uusille putkistoille. Mikäli se osoittautuu mahdottomaksi, on vaihtoehtona toteuttaa yhtiön linjasaneeraus eri menetelmien yhdistelmäkäytöllä. Erikois- tai muuten

vaikeasti tavoiteltavien rakenteiden sisällä kulkevat vanhat putkistot voidaan jättää paikoilleen ja sujuttaa tai pinnoittaa ja lopuksi liittää uusittuihin putkistoihin.

Perinteisen linjasaneerauksen yhteydessä on hyvä toteuttaa muitakin kiinteistön tarvitsemia raskaita hankkeita, kuten esimerkiksi hissiremontti, yhtiön yleisten tilojen kunnostaminen ja yhteisen saunaosaston saneeraus.

3 VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN

3.1 Viestintä

Toimivan ja tehokkaan viestinnän tarkoitus on ennaltaehkäistä ja välttää ongelma- ja riitatilanteiden syntymistä. Asiasisällöltään oikean ja oikea-aikaisen tiedonannon avulla saadaan asukkaat, osakkaat ja muut osalliset mukaan hankkeeseen. (RIL 252-1-2009, 95.)

Vuonna 2008 toteutetun Suomen Isännöintiliiton järjestämän kyselyn mukaan taloyhtiöiden hallitusten tekemistä päätöksistä vain joka kolmannessa yhtiössä tiedotettiin osakkaille ja asukkaille. Joka neljännessä yhtiössä lähetetään sähköpostia osakkaille, mutta taloyhtiön omia verkkosivuja on vieläkin harvemmilla. Noin puolessa taloyhtiöissä talon asioista annettiin tietoa osakkaille ja asukkaille vain 1–2 kertaa vuodessa. Tutkimus paljasti, että lähes 2/3 asukkaista kokee taloyhtiönsä salaavan asioita. (RIL 252-1-2009, 95.)

Viestintä vaikuttaa tutkitusti ihmisen tyytyväisyyteen, sitoutumiseen, motivaatioon, jakamiseen ja viihtymiseen. Viestimällä yhteisön asioista tulee yhteisiä, ja näin viestintä vahvistaa yhteisöä. (Asiantuntija viestii 2005, 62.)

Hyvällä asukasviestinnällä parannetaan asukkaiden ja osakkaiden turvallisuuden tunnetta ja kehitetään yhteisöllisyyttä sekä yhteenkuuluvuuden tunnetta. Asukkaiden turhautuminen pienenee, kun heille viestitään ennakoivasti seuraavista työvaiheista ja tapahtumista ja niiden vaikutuksista heidän elämäänsä. (RIL 252-1-2009, 96.)

3.1.1 Viestinnän osapuolet

Hankkeen viestintä koostuu kahdesta eri viestinnän lajista; sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä. Sisäinen viestintä on ammattilaisten, kuten suunnittelijoiden, urakoitsijoiden ja valvojien välistä informaationvaihtoa. Ulkoinen viestintä on vuorovaikutteista viestintää, jota toteutetaan osakkaisiin ja asukkaisiin, taloyhtiön hallitukseen ja isännöitsijään. Eri osapuolten viestintävastuiden tulee olla selvillä hankesuunnittelu- ja suunnitteluvaiheesta lähtien. (RIL 252-1-2009, 97.)

Hankkeessa mukana olevista rakennuttajan edustajista ja toteuttajien organisaatioista laaditaan yhteystietolista, jota pidetään ajan tasalla koko hankkeen ajan. Työmaata koskevat asiakirjat ja tiedotteet jaetaan yleensä yhteystietolistan mukaisesti. (Ratu G-0295, 4.)

3.1.2 Viestinnän muodot ja kanavat

Viestintä jaotellaan eri muotoihin: passiiviseen, reaktiiviseen, aktiiviseen ja proaktiiviseen viestintään. Passiivinen viestintä sisältää vain pakollisen viestinnän. Reaktiivinen viestintä ei ole lainkaan vuorovaikutteista; tietoa annetaan sitä pyydettyäessä, mutta ei oma-aloitteisesti. Aktiivisessa viestinnässä kerrotaan asioista säännöllisesti ja toisinaan jopa ennakoivasti. Proaktiivinen viestintä on hyvin ennalta suunniteltua. Asioista kerrotaan säännöllisesti, aktiivisesti ja ennakoivasti, se on todettu parhaimmaksi taloyhtiöiden remontin viestintämuodoksi. (RIL 252-1-2009, 99.)

Viestintäkanavista on hyvä päättää jo varhaisessa vaiheessa hankesuunnittelu- ja valmisteluvaiheessa. Sisäisessä viestinnässä sähköposti on nopea ja tärkeä mm. suurten tiedostojen välittämisen välineenä. Ulkoisessa viestinnässä sähköposti palvelee hyvin taloyhtiön hallitusta ja isännöitsijää. Asukkaiden tiedottamisen välineenä sähköposti sisältää riskin, ettei se tavoita välttämättä kaikkia asukkaita, jolloin tiedottamisessa on käytettävä lisäksi toista viestintäkanavaa. (RIL 252-1-2009, 100.)

Kansantajuiset, ytimekkäät ja loogiset paperitiedotteet ovat hyvä tapa viestiä asukkaille ja osakkaille. Kuvien liittäminen kirjallisiin tiedotteisiin havainnollistaa viestintää ja toimintatapoja joskus jopa sanoja paremmin. Tekstiviestit ja kuvaviestit toimivat hyvänä ratkaisuna asukkaan ja osakkaan suuntaan varsinkin nopeissa muutoksissa. (RIL 252-1-2009, 100.)

Vuorovaikutteiset tiedotustilanteet, kuten asukastilaisuudet, yhtiökokous sekä kaikki kasvokkain tapahtuva viestintä, ovat yleensä tehokkaimpia kanavia. Viestin toimittaminen henkilökohtaisesti hälventää turhia pelkoja, ennakkoluuloja ja vahvistaa keskinäistä luottamusta. (RIL 252-1-2009, 100.)

Taloyhtiön asukas-TV tai kotisivut tarjoavat kattavan, reaaliaikaisen ja julkisen viestintäkanavan. Palvelut mahdollistavat myös suuremman tiedonannon, esimerkiksi hankkeeseen liittyvien asiakirjojen jakelun sähköisinä tiedostoina asukkaiden ja osakkaiden saataville. (RIL 252-1-2009, 100.)

3.2 Tiedottaminen

Tiedottamisen tulisi aina vastata asukkaita askarruttaviin kysymyksiin, kuten mitä tehdään, miksi tehdään, milloin tehdään, missä tehdään, kuka tekee, kuka vastaa ja keneen ottaa yhteyttä tai kenelle antaa palautetta. Hyvä tiedottaminen toteutetaan asukkaille hyvissä ajoin riittävästi ennakoiden, jotta asukkaat voivat reagoida muuttuvaan tilanteeseen tai tiedonannon vaatimuksiin. (RIL 252-1-2009, 96.)

Tietoa ei voida milloinkaan jakaa liikaa, mutta sen tulee olla selkeää, johdonmukaista ja tilannetietoisuutta lisäävää. Tulkinnanvarainen tiedote voi helposti johtaa asukkaiden runsaisiin yhteydenottoihin, joiden käsittely ja viesteihin vastaaminen vievät ylimääräistä työaika. Tiedotusvastuu tulisi olla siihen tehtävään yhdessä sovitulla henkilöllä, jolloin tiedottaminen on helposti hallittavissa ja tiedottamisen taso kaikkien tarkasteltavissa.

Tiedotteen kirjoitusmuodon tulee olla järkevästi jäsennelty ja sisältää vain asukkaan kannalta olennaista tietoa, ammattitermistöä ei ole soveliasta käyttää. Oikeinkirjoitus ja helpolukuisuus ovat ehdottomia vaatimuksia. Urakoitsijan logolla ja työnjohtajan nimellä varustettu tiedote on osakkaalle viesti ja samalla mainos yrityksen toimintatavoista, joten tiedotteen perusteella tehdään johtopäätöksiä myös yrityksestä itsestään.

3.2.1 Saneeraustiedote

Saneeraustiedote on usein ensimmäinen urakoitsijan toimesta kaikille osakkaille lähetämä tiedote. Saneeraustiedote lähetetään hyvissä ajoin ennen työn alkamista. Tiedotteen tarkoituksena on toimia osakkaille ohjenuorana koko saneerauksen ajan.

Tiedote on perusteellinen kirjallinen esitelmä saneerauksesta. Sen sisällössä on käyty läpi saneeraustöiden suuret linjaukset yleisissä ja asuintiloissa. Tiedote sisältää tietoa saneerauksen aikataulusta, esimerkiksi porras- ja linjakohtaisista työajoista. Tiedotteessa kerrotaan työaikaisista käytännöistä, kuten tiedottamisesta, suoritettavista katselmuksista ja tilapäisjärjestelyistä. Tiedote ohjeistaa asukkaita asuntonsa suojaamisessa ja tarvittavien tilojen tyhjentämisessä.

Saneeraustiedotteen liitteenä voi olla aluesuunnitelma, jossa esitellään käytännön järjestelyitä, kuten pelastustiet, työmaan jätehuolto piha-alueilla ja porrashuoneissa sekä pihan käytön mahdollisista rajoituksista. Aluesuunnitelma antaa asukkaille myös ohjeita työmaa-alueella liikkumiseen ja asumiseen.

Tiedotteen lopussa on koostetusti kaikkien hankkeessa mukana olevien avainhenkilöiden yhteystiedot ja toimialueet, jotta asukkaalla ja osakkaalla on mahdollisuus kysyä lisää saneeraukseen liittyvistä asioista.

3.2.2 Asukasinfotilaisuus

Hyvissä ajoin ennen linjasaneeraustyön aloittamista järjestetään asukkaille ja käyttäjille tiedotustilaisuus, johon kutsutaan kaikki hankkeen osapuolet: yhtiön osakkaat, talon asukkaat, kiinteistön käyttäjät, kiinteistön isännöitsijä ja hoitajat, valvojat, suunnittelijat ja urakoitsijat sekä työmaan vastaavat työnjohtajat. Tilaisuus luo ensimmäisen kohtaamisen yhtiön osakkaiden kanssa. Asukastilaisuudessa taloyhtiön edustaja, isännöitsijä tai taloyhtiön hallituksen puheenjohtaja ja urakoitsijat esittelevät hankkeen. (KH 90-40076, 3.)

Tilaisuudessa esitellään hankkeen avain- ja yhteyshenkilöt eli valvojat, urakoitsijat ja suunnittelijat organisaatioineen. Tilaisuudessa esitellään urakan sisältö sekä suunniteltu toteutusaikataulu. Huoneistoissa suoritettavat työt sekä käytettävät materiaalit ja kalusteet käydään urakan sisällön osalta tilakohtaisesti (kylpyhuoneet, keittiöt, wc-tilat) läpi. Lisäksi kerrotaan toteutus- ja työtavoista asunnoissa, esimerkiksi miten työt suoritetaan mahdollisimman pölyttömästi ja miten urakoitsija toteuttaa pölynhallintansa. Tilaisuudessa kerrotaan saneerausajan avainjärjestelyistä ja urakoitsijan edustajien tunnistettavuudesta sekä kulkuoikeuksista asuntoihin. (KH 90-40076, 3.)

Asukastilaisuudessa käsitellään kaikkien työvaiheiden vaikutukset kiinteistön käyttöön, kuten vesi- ja viemärikatkot, ja niistä tiedottaminen hankkeen aikana. Tilaisuudessa esitellään pysyvät tilapäisjärjestelyt, kuten väliaikaiset wc- ja pesutila. Lisäksi pohditaan asuntojen asuinkelpoisuutta hankkeen aikana. (KH 90-40076, 2.)

Pääurakoitsija kertoo käytännön toimista koskien osakkaan mahdollista hyvitysmenettelyä urakan kalusteista, osakkaan lisätyötilauksia, asunnossa suoritettavista katselmuksista ja mahdollisista virheistä, huomioista ja muista asioista ilmoittamisesta. (KH 90-40076, 2).

Asukastilaisuudessa on lisäksi hyvä herättää osakkaiden ja asukkaiden mieliin heidän roolinsa ja myötävaikutuksensa merkityksen hankkeen onnistumiseen. (KH 90-40076, 2).

3.2.3 Huoneistokatselmus

Huoneistokatselmuksen tarkoituksena on käydä läpi yhdessä osakkaiden sekä asunnon käyttäjien kanssa asunnossa suoritettavat työt. Katselmus on usein urakoitsijan ensimmäinen henkilökohtainen kontakti osakkaisiin ja asukkaisiin. Tarkoitus on kerrata urakan sisältö sekä valaista osakkaalle konkreettisesti, mitä missäkin kohtaa juuri tässä asunnossa tehdään, mitä suunniteltuja reittejä pitkin putkistot kulkevat ja mitä vaihtoehtoisia reittejä on suunniteltu. Katselmus antaa osakkaalle mahdollisuuden kysyä mieltä askarruttavia asioita ja saada yksityiskohtaisempaa tietoa suunnitelluista töistä. Huoneistokatselmuksessa ohjeistetaan myös asukasta, esimerkiksi mitä kaikkia toimenpiteitä hänen tulee tehdä ennen kuin työt asunnossa alkavat.

Linjasaneerauksen yhteydessä osakkailla on hyvä mahdollisuus parantaa asuintiloja, joten kyse ei ole vain kustannuksista vaan investoinnista. Toimivat ja viihtyisät pesu-, wc- ja saunatilat parantavat asukkaiden asumisviihtyvyyttä. Asunnossa yleensä linjasaneerauksen yhteydessä lisätyönä suoritettavat remontit, kuten keittiö- ja pintaremontit, mahdollistavat korkeamman vuokratason sijoitusomistajille. Huoneistokatselmuksessa osakkailla annetaan mahdollisuus tilata, vaikuttaa ja keskustella asuntonsa töiden laajuudesta ja toteutustavoista. (KH 90-40076, 3.)

Katselmuksen perusteella jokaiseen huoneistoon ja tarvittaessa porrashuoneeseen laaditaan yksilöllinen huoneistokortti. Kortti kiinnitetään näkyvään paikkaan huoneiston oveen tai eteisen seinään, siten että jokainen tilassa työskentelevä voi seurata työohjeistusta. Huoneistokorttiin merkitään huoneiston numero, omistajan ja asukkaan nimi, yhteystiedot, työvaiheet työsisältöineen, työt aloittain eriteltyinä, pintatyöt materiaaleineen, asennukset mittoineen, kuva, urakan kalusteet/omistajan hankinnat ja muut erityisjärjestelyt, kuten kotieläimet ja liikkumisrajoitteet. (Ratu G-0295, 6.)

3.2.4 Työnaikainen tiedottaminen

Saneerauksen aikana kaikki työvaiheet ja mahdolliset muutokset tiedotetaan asukkaille ja käyttäjille sekä ennalta sovituilta osilta muualla asuville osakkeenomistajille. Tiedottamisen välineinä voidaan käyttää talon yhteistä ilmoitustaulua yhdessä huoneistoihin jaettavien ilmoitusten kanssa. Ilmoitustaulu ja jaetut tiedotteet pidetään aina ajan tasalla. Muualla asuville osakkeenomistajille tiedotteet toimitetaan sovittuun mukaisesti joko pos-

titse tai sähköpostilla. Akuuteissa ja ennalta arvaamattomissa tapauksissa, kuten yllättävän putkirikon aiheuttaman vesikatkon sattuessa, tiedon kulku varmistetaan henkilökohtaisella ilmoituksella jokaiselle käyttäjälle, jota tieto koskee. (KH 90-40076, 3.)

Ennen saneerauksen asuntovaihetta on erikseen tiedotettava melua, pölyä ja muuta haittaa aiheuttavista työvaiheista ja vaikutuksista. Yleisesti on tiedotettava kulkujärjestelyistä porrashuoneessa ja koko työmaa-alueella. Työnaikaisessa tiedottamisessa on ilmoitettava, mikäli muutoksia aiheutuu päivittäiseen työaikaan ja asunnossa työskenteleyn. (KH 90-40076, 3.)

Linjasaneerauksen yhteydessä viestinnällä voidaan vastata mm. seuraaviin kysymyksiin: Miksi linjasaneeraus tehdään juuri nyt eikä joskus myöhemmin? Mitä hyötyä ja mitä haittaa siitä aiheutuu? Minkälaisia vaihtoehtoja osakkaille ja asukkaille tarjotaan ja miten niitä voidaan verrata? Mitä kaikkea remonttiin sisältyy, eli mikä on sen laajuus? Miten ja koska hanke vaikuttaa asukkaiden arkeen? Miten osakas/asukas voi vaikuttaa remonttia koskeviin päätöksiin? Koska ja miten osakas/asukas voi tehdä hankkeeseen liittyviä omia valintoja ja miten ne toteutetaan? Kenelle voi antaa palautetta? Mitä tapahtuu seuraavaksi? (KH 90-40076, 2.)

3.1.2 Työnjälkeinen tiedottaminen

Asunnon töiden valmistuttua osakkaille jaetaan virhe- ja puuteluettelot mahdollista reklamointia varten. Virhe- ja puutelistat kootaan yhteen, ja niiden korjausajankohdasta tiedotetaan erikseen. Virhe- ja puuteluettelon yhteydessä on mahdollisuus pyytää osakkailta ja asukkailta kirjallista palautetta urakan toteutuksen onnistumisesta. Taloyhtiön saneerauksen valmistuttua kokonaisuudessaan voidaan järjestää erillinen palautetilaisuus yhtiölle. (KH 90-40076, 3.)

4 ESIMERKKIKOHDE

As Oy Kupittaankatu 47



Kuva 1. As Oy Kupittaankatu 47.

As Oy Kupittaankatu 47 (kuva 1) sijaitsee Turun kaupungissa Kupittaankatu 47:ssä. Kohde on valmistunut vuonna 1959, se koostuu kahdesta erillisestä rakennuksesta.

Rakennus A sijaitsee Itäisen Pitkädun varrella, ja rakennuksessa A on 7 maanpäällistä kerrosta, joista asuinkäytössä on 6. Ensimmäinen katutasen kerros koostuu taloyhtiön osittain omistamista liiketiloista, jotka ovat Itäisen Pitkädun varrella. Rakennuksessa on yksi maanpinnan alapuolinen kerros, joka palvelee osakkaita ja asukkaita varastotiloina sekä kokous- ja yleistiloina. Rakennus A:n asuinkerrokset muodostaa taloyhtiön C-portaan, mikä koostuu asunnoista 49–64.

Rakennus B sijaitsee Kupittaankadun varrella, ja rakennuksessa on 6 maanpäällistä kerrosta, jotka kaikki ovat asuinkäytössä. Rakennus B muodostaa taloyhtiön A- ja B-portaat, ja se koostuu asunnoista 1–48. Rakennuksessa on yksi maanpinnan alapuolinen kerros, joka palvelee osakkaita ja asukkaita varastotiloina, sekä sisältää lämmönjakohuoneen, sähkömittarit, taloyhtiön saunan, pyykkituvan ja kuivaushuoneet.

Kohteessa uusittiin kaikki käyttövesijohdot vesimittarilta eteenpäin ja kiinteistöviemärit pohjalaatasta ylöspäin 6. kerroksen tuuletusviemäreihin ja asuntoihin asti. Toteutuksessa uusittiin kylpyhuoneiden vedeneristeet, lattiakaivot, pintamateriaalit ja kalusteet. Väestönsuojatilojen läpi menevät vanhat viemärinousut sujutettiin ja liitettiin uusiin viemäreihin. Lisätöinä uusittiin rakennus B:n talonsisäinen pohjaviemäri, tonttivilmäri sekä yhtiön saunatilat.

Uusien vesijohtojen nousulinjat asennettiin porraskäytävässä olevaan vanhaan oveliseen nousukuiluun yhdessä uusien sähkönousulinjojen kanssa. Sähkönousut asennettiin kuilun takaseinälle ja vesijohdot etualalle. Kohteeseen asennettiin urakkaan kuuluvana etäluettava vedenmittausjärjestelmä ja asuntokohtaiset mittarit porraskäytävän alakattojen sisään. Uudet viemärit asennettiin vanhaan sijaintiin, olemassa olevaan hormiin. Viemärihajotukset toteutettiin välipohjien alapuolella uuden alakaton sisällä.

Kohteessa uusittiin sähkönjakelujärjestelmää nykyaikaisen ja lähitulevaisuuden kulutustrendin mukaiseksi. Porrashuonekohtaiset pääkeskukset sekä asuntojen syötöt vaihdettiin. Asunnoissa uusittiin ryhmäkeskukset, kylpyhuoneiden sähköistys kokonaisuudessaan ja saattaminen vikavirtasuojauksen piiriin, hellan syöttöjohto 3-vaiheiseksi ja keittiöön omalla sulakkeella oleva työtason tuplapistorasia. Asuntojen antennijohdot uusittiin ja puhelinlinjat korvattiin kuitukaapelilla ja ATK-pistorasialla. Lisäksi asuntoihin asennettiin jokaista alkavaa 60:tä neliometriä kohden yksi ryhmäkeskukseen kytketty palovaroitin.

Saneeraus toteutettiin pystysuuntaisten asuntolinjojen mukaan. Asuntolinjat muodostuivat kylpyhuoneiden ja keittiöiden vanhojen viemärihormien mukaisesti. Saneeraus eteni linjojen mukaan laaditun aikataulun mukaisesti, siten että työt siirtyivät uuteen linjaan aina 2 viikon kuluttua edellisen linjan aloittamisesta. Linjakohtainen

työaika oli 8 viikkoa, ja suoritusajat olivat sakollisia välitavoitteita. Linjakohtaisen aikataulun puitteissa suoritettiin myös kaikki osakkaiden tilaamat lisätyöt. Koko taloyhtiö luovutettiin alkuperäisen aikataulun mukaisesti loppusiivottuna 29.6.2015.

Saneeraustiedote

Kohteen vastaava työnjohtaja laati ja postitti saneeraustiedotteen (liite 1) osakkaille ja asukkaille. Saneeraustiedote jaettiin taloyhtiöön töiden ollessa käynnissä C-portaan kellari- ja yleisissä tiloissa. Lisäksi tiedote jaettiin jokaisen porrashuoneen ala-aulaan kaikkien nähtäväksi.

Saneeraustiedotteessa kerrottiin tilannekatsaus töiden edistymisestä ja seuraavista työvaiheista. Tiedotteen liitteenä oli esitetty linjakohtainen aikataulu, josta asukkaalle ja osakkaalle selvisi kohteen jokaisen asuntolinjan työaika, töiden eteneminen ja asuntojen valmistuminen. Tiedotteessa muistutettiin asukkaita, että käyttövesi ja viemäri ovat poissa käytöstä heti töiden alkaessa aina koko linjan osalta sekä keittiöstä että kylpyhuoneesta. Lisäksi asukkaille kerrottiin, että muissa linjoissa vesi- ja viemärijohto toimivat mahdollisia käyttökatkoja lukuun ottamatta normaalisti.

Tiedote sisälsi tietoa saneerauksen sisällöstä, käytännöistä ja suoritettavista katselmuksista. Tiedotteessa kerrottiin käytännön järjestelyistä kohteessa, kuten työmaan jätehuolto piha-alueilla, mallikylpyhuoneen sijainti yhtiön tiloissa ja asukkaille järjestetyistä väliaikaisista wc- ja pesutiloista. Lisäksi kerrottiin urakoitsijan tiedottavan asukkaita kaikista urakkaan liittyvistä asioista, kuten eri työvaiheista, aikataulusta sekä asukkaiden huomioitavista asioista työn aikana. Tämän lisäksi ilmoitettiin urakoitsijan tiedottavan vesi- ja viemärikatkoista.

Asukkaat saivat tietoa ja ohjeita, miten valmistautua ennen asuntonsa remontin alkamista. Saneeraustiedotteessa ohjeistettiin ja muistutettiin, mistä asukkaan tulee itse huolehtia, kuten esimerkiksi omien irtotavaroiden poistamisesta kylpyhuoneesta ja keittiön tiskipöydän alakaapin tyhjentämisestä. Lisäksi neuvottiin asukasta kiinnittämään huomiota muun irtaimiston suojaamiseen pölyltä ja harkitsemaan pölylle herkkien tavaroiden siirtämistä pois asunnosta.

Saneeraustiedotteen loppuun oli koottu kohteen vastaavan työnjohtajan sekä kohteen valvojan yhteystiedot, mikäli asukkailla ja osakkailla on saneeraukseen liittyviä kysymyksiä.

Asukasinfotilaisuus

Kohteen asukkaille ja osakkaille järjestettiin yhteinen tiedotustilaisuus linjasaneeraukseen liittyen. Tilaisuuteen oli kutsuttu osakkaiden ja asukkaiden lisäksi kiinteistön isännöitsijä, huoltoliike, kohteen valvojat ja suunnittelijat sekä putki- ja sähköurakoitsijat.

Taloyhtiön puheenjohtaja toivotti kaikki tervetulleiksi ja avasi kokouksen. Kohteen vastaava työnjohtaja esittäytyi ja esitteli kaikki hankkeen avainhenkilöt ja heidän edustamansa yritykset vastuualueineen.

Tilaisuudessa oli käytössä valkokangas ja videotykki, joiden avulla kohteen vastaava työnjohtaja esitelmöi tulevasta linjasaneerauksesta. Tilaisuudessa esiteltiin kohteen aikataulu ja urakan sisältö, jotka olivat tilaisuuden merkittävimmät tiedonannot osakkaille ja asukkaille.

Aikataulun esittäminen herätti muutamissa osakkaissa ja asukkaissa lisäkysymyksiä, kuten; pysytäänkö aikataulussa ja jos ei pysytä, kuinka paljon valmistuminen voi myöhästyä?, Voiko asunnossa asua työn aikana?, Oletteko heti vaatimassa lisä-aikaa, jos jotain yllättävää ilmenee? Miksi työt aloitetaan C-portaasta? Kohteen vastaava työnjohtaja vastasi osakkaita ja asukkaita askarruttaviin kysymyksiin ja muistutti, että huoneistokatselmuksessa osakkaat saavat yksityiskohtaisempaa ja asuntokohtaista tietoa suunnitelmista.

Huoneistokatselmus

Osakkaille lähetettiin hyvissä ajoin materiaalivalintalomakkeet (liite 2), joissa oli kehoitus huoneistokatselmusajan varaamiseen kohteen työmaamestarilta. Osakkaille annettiin rajattu aikaväli, noin 2–3 viikkoa, jonka aikana asunnon katselmointi tulisi suorittaa. Kohteen asuntokatselmoinnit suoritettiin porrashuonekohtaisesti, siten että katselmut oli kokonaisuudessaan suoritettu viimeistään 2–3 viikkoa ennen töiden alkamista kyseisessä porrashuoneessa.

Osakas ja kohteen työmaamestari sopivat yhdessä molemmille sopivan ajankohdan kuitenkin niin, että osakkaan toiveet otettiin huomioon. Työmaamestarin tuli varautua

iltatöihin, sillä kaikki osakkaat eivät päässeet katselmointiin tavanomaiseen työaikaan. Osakkaat ottivat yhteyttä pääsääntöisesti puhelimitse ja sähköpostilla. Katselmusaikaa varatessa osakkaat yleensä kysyivät katselmoinnin sisällöstä ja siitä, kuinka paljon heidän tulisi varata siihen aikaa. Keskustellessa oli hyvä muistuttaa osakkaita, että mahdollisten asukkaiden olisi hyvä olla mukana katselmuksessa.

Kaikki kohteen osakkaat eivät reagoineet valintalomakkeen kehotukseen, jolloin työmaamestari joutui ottamaan heihin yhteyttä ja sopimaan katselmusajankohdan. Ensisijainen keino oli puhelinsoitto osakasluettelosta saatujen tietojen perusteella. Jos osakasta ei tavoitettu useankaan soittoyrityksen jälkeen, postitettiin osakasluettelon osoitteeseen muistutuskirje, jossa kehoitettiin ottamaan yhteyttä kohteen työmaamestariin. Tässä vaiheessa ilmoitettiin myös isännöitsijälle, jolloin myös isännöitsijä ryhtyi tavoittamaan osakasta. Mikäli osakasta ei kaikista yrityksistä huolimatta koskaan tavoitettu, suoritettiin asunnon työt taloyhtiön hallituksen valitsemilla urakan materiaaleilla ja varusteilla.

Huoneistokatselmus aloitettiin osakkaan asunnosta sovittuna ajankohtana. Työmaamestarin tuli antaa hyvä ensivaikutelma ja esittäytyä asiallisesti asunnon omistajille ja asukkaille. Huoneistokatselmus on yleensä ensimmäinen henkilökohtainen kohtaaminen osakkaan tai asukkaan ja urakoitsijan välillä.

Huoneistokatselmuksen tarkoituksena oli kohteessa suoritettavien töiden selventäminen jokaiselle yksilöllisesti ja asuntokohtaisesti. Katselmuksessa palveltiin osakkaita ja asukkaita yksityiskohtaisella tiedonannolla. Ammattikielen ja -termistön käyttäminen tuli välttää, sillä suurin osa osakkaista oli linjasaneerauksen suhteen ensikertalaisia. Rauhallinen ja kuunteleva ote katselmoinnin läpivientiin rohkaisi osakasta kysymään hänelle tärkeistä asioista. Useimmiten osakkaat kysyivät mm. aikataulusta ja siinä pysymisestä, asuntoon kertyvän pölyn määrästä, saneerauksen kustannuksista heidän osaltaan sekä asunnon asuinkelpoisuudesta remontin aikana.

Kohteessa katselmuksen tarkoituksena oli kerätä tietoa osakkaan omista toiveista ja mieltymyksistä toteutuksen suhteen. Osakkaan haluamat mahdolliset muutos- ja lisätyöt otettiin vastaan ja työn alle huoneistokatselmuksen yhteydessä. Osakkaat ilmaisivat kiinnostuksensa esimerkiksi keittiöremontista tai huoneiston pintaremontista. Silloin yleensä ryhdyttiin yhdessä osakkaan kanssa kartoittamaan eri toteutusvaihtoehtoja. Mikäli lisä-

töiden määrä oli suuri, sovittiin vielä erillinen tapaaminen, jossa toteutuksen suunnittelusta jatkettiin. Katselmuksessa ja tapaamisissa kirjattiin kaikki osakkaan haluamat lisätyöt, ja niistä toimitettiin myöhemmin osakkaalle lisätyötarjous joko paperisena tai sähköisenä.

Katselmuksen päätteeksi vierailtiin kohteen mallitilassa, jossa oli nähtävillä valmiin kylpyhuoneen ulkomuoto. Mallihuone oli laatoitettu urakan yhdellä seinä- ja lattialaattamallilla. Mallihuoneen vierellä oli esitelty kaikki muut urakkaan kuuluvat seinä- ja lattialaattamallit. Suurin osa osakkaista kysyi työmaamestarilta pääsuuntauksesta talon sisällä ja henkilökohtaista mielipidettä laatta- ja saumaväriä valinnoiksi. Mikäli osakas ei ollut mieltynyt mihinkään urakan laattavaihtoehtoihin, osakasta ohjeistettiin käymään Turun alueen rautakaupoissa tai laattaliikkeissä. Mikäli osakas päätyi muihin kuin urakan laattoihin, piti sopia, hankkiiko ja kuljettaako osakas laatat itse vai hankkiiko urakoitsija ne työmaalle. Yksittäisiä poikkeuksia lukuun ottamatta sovittiin urakoitsijan ottavan vastuulleen urakasta poikkeavien laattojen määränlaskennan ja hankinnan työmaalle oikea-aikaisesti. Osakkaille kerrottiin myös urakan laatoista annettavasta hyvityksestä.

Kohteen mallihuoneeseen oli lisäksi asennettu kaikki urakkaan kuuluvat varusteet ja kalusteet, esimerkiksi käsienpesuallas, wc-istuin, hanamallit kylpyhuoneeseen ja keittiöön sekä kaikki sähkökalusteet, valaisimet ja peilikaappi. Mallihuoneen viereen oli koottu näyttely lisähintaisista varusteista, kuten suihkukaapeista, suihkuseinistä ja allaskaapistoista.

Mallihuone ja lisävarustetila kierrettiin yhdessä osakkaan kanssa ja kirjattiin ylös kaikki valinnat niin urakan vaihtoehtoihin kuin lisähintaisista varusteistakin. Katselmuksen päätteeksi osakas allekirjoitti huoneistokatselmuslomakkeen, jossa kaikki valinnat oli kirjattu.

Huoneistokatselmuksessa kirjattujen tietojen perusteella laadittiin asuntokohtainen huoneistokortti (liite 3). Osakkaan kanssa sovittiin uusi tapaaminen, jossa tarkistettiin yhdessä huonekortin sisällön oikeellisuus tai huonekortti lähetettiin osakkaalle sähköpostilla hyväksyttäväksi. Huonekortti takaa molempien osapuolten oikeusturvan; molemmat ovat hyväksyneet yhdessä kirjatut asiat ja huonekortti on näkyvällä paikalla asunnon ovessa molempien osapuolten tarkasteltavana.

Huoneistokatselmuksen yksi tärkeimmistä tehtävistä oli henkilökohtaisten suhteiden luominen osakkaisiin ja asukkaisiin. Molempipuolisen luottamuksen kehittyminen vaati

vahvan teknisen osaamisen osoittamista, hyvää asiakaspalvelua ja aidon, inhimillisen kohtaamisen osakkaiden ja asukkaiden kanssa.

Työnaikainen tiedottaminen

Kohteessa pääsääntöisenä tiedottamisen välineenä toimi perinteinen paperitiedote. Tiedotus toteutettiin aina vähintään jokaisen porrashuoneen ulko-oven ikkunalasissa kaksipuolisesti, siten että tiedote näkyi ovesta pihalle ja porrashuoneen puolelle. Tämän lisäksi tiedotteet teipattiin porrashuoneiden hissien peileihin. Tällaisella yleisiin tiloihin jaetuilla tiedotteilla ei aivan täydellä varmuudella tavoiteta jokaista talon asukasta. Tiedottaminen pelkästään yleisissä tiloissa sopii tilanteisiin, kun ilmoitetaan asukkaan jo mahdollisesti omin aistihavainnoin havaitsemista asioista, kuten pihan-kaivutöiden päättymisestä tai polkupyörävaraston asbestipurkutöiden päättymisestä.

Jokaisen tiedotteen kohdalla arvioitiin suoritettavan toimenpiteen painoarvoa ja asukkaille aiheuttamaa häiriötä, jonka mukaan päätettiin, milloin asiasta tulee yleisissä tiloissa tiedottamisen lisäksi suorittaa tiedotteen jakaminen asuntoihin. Yleisimmin tiedotettiin sähkö- ja vesikatkoista jokaiseen asuntoon (liite 4). Asunnon normaalia käyttämistä ja tavanomaista elämää rajoittavia muita toimenpiteitä olivat viemärinkäyttökiellot ja liikkumisrajoitukset yleisissä tiloissa ja piha-alueella.

Kun tiedotettavan toimenpiteen koskiessa jotain tiettyä asuntolinjaa tai yhden porrashuoneen asuntoja, jaettiin tiedotteet näihin asuntoihin sekä kyseisen portaan yleisiin tiloihin. Toimenpiteissä, joissa jouduttiin tulemaan asuntoon ennen varsinaista asunnon työaikaa tai normaalin päivittäisen työajan ulkopuolella, tiedotettiin asiasta jokaiseen asuntoon vähintään 5 päivää aikaisemmin. Lisäksi tiedotteessa kehoitettiin ottamaan yhteyttä, mikäli asuntoon ei saa tulla suunniteltuna ajankohtana.

Paperisen tiedotteen lisäksi tietoa annettiin osakkaille ja asukkaille sähköpostien, tekstiviestien ja puhelinkeskustelujen välityksellä. Useimmin osakkaat ja asukkaat ottivat yhteyttä jonkin eksaktin kysymyksen suhteen, kuten esimerkiksi milloin työt asunnossani valmistuvat tai mitä asukkaan täytyi tehdä itse ennen töiden alkamista asunnossa. Henkilökohtaisemmalla tiedonvaihdolla käsiteltiin juuri tietyn asunnon asioita, jotka usein liittyivät asunnon lisä- ja muutostöihin.

Puhelinsoitto oli työmaamestarille nopea tapa tavoittaa osakas tai asukas, mikäli johonkin asiaan tarvittiin nopeasti vastaus tai osakkaalle/asukkaalle tuli välittää tiedonanto mahdollisimman nopeasti. Aukkaat ja osakkaat soittivat myös usein nopeaa reagoaintia vaativissa tilanteissa, kuten esimerkiksi netti- ja TV-kaapelin toimimattomuudesta ja ennalta ilmoittamattomista vesi- tai sähkökatkoista.

Työmaamestari oli kohteessa pääsääntöisesti päivittäin työaikana klo 7.00–15.30, mikä mahdollisti asukkaille ja osakkaille tarvittaessa jatkuvan tiedonannon. Kohteessa oli vuokrattuna asuinhuoneisto urakoitsijan työmaatoimistoksi, johon asukkailla ja osakkailla oli halutessaan mahdollisuus tulla päivittäin tapaamaan työnjohtoa. Lisäksi asukkaita ja osakkaita kohdattiin piha-alueella ja porrashuoneissa, milloin sai usein vastata heitä askarruttaviin kysymyksiin.

Työnjälkeinen tiedottaminen

Asuntojen valmistumisesta ei erikseen tiedotettu mitenkään, vaan osakkaat ja asukkaat palasivat asuntoihin aikataulun mukaisen työajan päätyttyä. Muutamat osakkaat ottivat yhteyttä puhelimitse ja sähköpostilla asuntolinjansa työajan loppuvaiheessa ja varmistivat valmistumisajankohdan.

Linjakohtaisen työajan päätyttyä asuntoihin jaettiin virhe- ja puutelistat osakkaiden täytettäväksi. Suurinta osaa osakkaista ei jouduttu ohjeistamaan mahdollisten virheiden ja puutteiden tarkistamiseen, vaan he palauttivat puutelistat omatoimisesti, ja korjaustyöt aloitettiin virhe- ja puutelistassa ilmoitettuna ajankohtana.

Osa osakkaista halusi täyttää puutelistan yhdessä työmaamestarin kanssa. Osakkaiden kanssa sovittiin yhteinen ajankohta, jolloin katselmoitiin koko asunto läpi ja täytettiin puutelistat.

Reklamaatiokorjaustöiden päätyttyä tiedotettiin asuntokohtaisesti ilmahormien nuohouksesta ja saneerauksessa asennettujen uusien venttiilien säätämisestä. Aukkaat olivat jo pääsääntöisesti tulleet takaisin asuntoihinsa. Muutama asukas otti yhteyttä työmaamestariin ja ilmoitti, ettei venttiilien säätämistä voida tehdä heidän asunnossaan suunniteltuna ajankohtana lemmikkieläinten takia. Asunnoissa ryhdyttiin työskentelemään erikseen sovittuina ajankohtina.

Kun koko porrashuoneen työt ja valvojan suorittamat katselmukset olivat suoritettu, tiedotettiin vielä työnaikaisen lukkosarjoituksen poistamisesta asuntojen ulko-ovista. Tiedotteessa muistutettiin asukkaita jättämään turvalukot aukinaisiksi ja jättämään väliovi kiinni, mikäli asunnossa on lemmikkieläimiä.

Kohteen valmistuttua kokonaisuudessaan tiedotettiin rakennusvalvonnan loppukatselmuksesta ja mahdollisista sattumanvaraisista asuntotarkistuksista viranomaisen toimesta.

5 ASUKASKYSELY

5.1 Kyselyn toteutus

As Oy Kupittaankatu 47:n asukkaille ja osakkaille toimitettiin viisisivuinen kyselylomake (liite 5). Jokaiseen asuntoon jaettiin kyselylomake ja lisäksi lomake postitettiin muualla asuville osakkaille osakasluettelon osoitetietojen mukaisesti. Kohteessa asuvat osakkaat ja asukkaat palauttivat lomakkeet jokaisen porrashuoneen ala-aulaan asennettuun palautuslaatikkoon. Muualla asuvien osakkaiden kyselyyn lisättiin palautuskuori, jossa oli palautusosoite ja postimerkki valmiina.

Kyselylomake koostui väitekysymyksistä ja avoimista kysymyksistä. Lisäksi kyselyn alussa profiloitiin vastaajia valintakysymyksillä. Väitekysymyksiä oli kaiken kaikkiaan 25 ja väittämiä kommentoitiin arvosteluasteikon mukaan. Arvosteluasteikko oli 1–5, arvo 1 tarkoitti vastaajan olevan täysin eri mieltä, ja arvo 5 kertoo vastaajan olevan täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Väitteet käsittelivät eri aihe-alueita, kuten esimerkiksi työnjohtoa ja tiedottamista. Väitekysymykset keskittyivät asukkaiden ja osakkaiden omien kokemusten ja mielipiteiden kartoittamiseen.

Avointen kysymysten tarkoituksena oli saada asukkailta ja osakkailta kehitysehdotuksia ja huomautuksia valikoituihin kehittämisen kohteisiin, kuten tiedotuskanaviin ja huoneistokatselmukseen. Avoimissa kysymyksissä annettiin mahdollisuus ilmaista näkemyksiään omin sanoin sekä tiedusteltiin myös mielipiteitä kyselylomakkeen toteutuksesta.

5.2 Kyselyn tulokset ja analysointi

As Oy Kupittaankatu 47:ssä suoritettu kysely postitettiin 22:lle muualla asuneelle osakkaalle sekä jaettiin 64:een asuntoon, joten lomakkeita toimitettiin kokonaisuudessaan 86 kappaletta. Palautettuja kyselylomakkeita saatiin 30 kappaletta, joten vastausprosentti oli 34,9 %. Vastausprosenttia voi pitää varsin korkeana, kun otetaan huomioon, että osa asukkaista on vaihtunut joko saneerauksen aikana tai sen valmistuttua. Putkiremontin jälkeen on voinut myös tapahtua muutoksia asuntojen omistajissa. Varsin korkean vastausprosentin selittänee porrashuoneisiin asennetut väliaikaiset palautuslaatikot, mikä madalsi vastauskynnystä asukkaiden ja omistaja-asukkaiden osalta.

Monivalintakysymysten vastaukset on koottu liitteenä olevaan taulukkoon, jossa jokaisen monivalintakysymykseen vastanneen arvosana (1–5) on näkyvillä ja lopuksi on laskettu

vastaajien keskiarvo. Vuokralaiset ja omistaja-asukkaat ovat olleet pääsääntöisesti tiedottamisen ja viestinnän kohteena saneerauksen aikana, joten heidän vastauksensa on taulukoitu samaan vastaustaulukkoon (liite 6). Muualla asuvien osakkaiden monivalintakysymysten vastaukset on koottu omaan taulukkoon (liite 7). Molempien vastaajaryhmien vastauksista on laskettu erikseen keskiarvot, ja lopuksi on vielä laskettu kaikkien vastaajien antamien arvosanojen keskiarvo.

Monivalintakysymysten arvosanat eivät eronneet merkittävästi vastaajaryhmien välillä. Kokonaisuudessaan molemmat ryhmät osoittivat tyytyväisyyttä, lukuun ottamatta muutamia poikkeuksia. Arvosanojen hajonta oli varsin pientä. Suurin ero arvosanoissa oli tiedotteiden toimivuutta ja tärkeyttä arvioivan väittämän kohdalla. Yli kolmannes muualla asuvista osakkaista jätti vastaamatta edellä mainittuun väittämään. Lisäksi muutama muualla asuva osakas oli kirjoittanut vastauslomakkeeseen, ettei anna arviota kaikkiin tiedottamiseen liittyviin kysymyksiin, koska heillä ei ollut kokemuksia aiheisiin liittyen. Vuokralaisten ja omistaja-asukkaiden antamien kaikkien arvosanojen keskiarvo oli 4,2 ja muualla asuvien osakkaiden antamien kaikkien arvosanojen keskiarvo oli 4,0.

Sähköistä viestintää ja tiedottamista käsittelevä avoin kysymys jakoi eniten asukkaiden ja osakkaiden näkemyksiä. Osa vastaajista suhtautui sähköiseen tiedottamiseen erittäin kielteisesti. Usea vastaaja ilmaisi huolensa sellaisten asukkaiden puolesta, joilla ei ole mahdollisuutta sähköiseen viestintään ja sähköisen tiedottamisen seuraamiseen. Kuitenkin suurin osa vastaajista kannatti sähköistä tiedottamista, eräs vastaaja kommentoi: ”Sähköistä tiedottamista olisi hyvä lisätä. Se on nopea ja varma keino tavoittaa osakkaat ja asukkaat.”

Kohteen tiedottaminen koettiin pääosin onnistuneeksi, ja kommenteista välittyi tyytyväisyys. Muutamat asukkaat ja osakkaat muistuttivat tiedottamisen olevan merkittävässä roolissa, kun arvioidaan koko hankeen onnistumista: ”Jos tiedottaminen epäonnistuu, monesti koetaan, että koko remontti epäonnistui”, kommentoi eräs vastaaja.

Asukkaat ja osakkaat antoivat sähköpostin käyttämiselle pelkästään positiivista ja kiitellävää palautetta. Sähköpostilla tapahtuva tiedonanto ja asioista sopiminen todettiin toimivaksi, riittävän aktiiviseksi ja luotettavaksi viestintäkanavaksi. Osa sähköpostin käyttöä kommentoivista ehdotti urakoitsijalle tiedottamisen toteuttamista sähköpostituslistan käyttöönottoamisella.

Avoimien kysymysten vastaukset koostuivat pääsääntöisesti positiivisista ja kannustavista kehitysajatuksista. Kysymysten aidot ja kokemusperäiset vastaukset ovat tärkeitä

urakoitsijalle; asukkaiden ja osakkaiden henkilökohtaisista kokemuksista löytyi muutamia uusia, ennalta arvaamattomia kehitystarpeita. Tällaisena uutena kehitystarpeena ilmeni muutamassa kommentissa esiin tullut tarve ruotsin- ja englanninkieliseen tiedottamiseen.

6 YHTEENVETO

Pääurakoitsijan työnjohtajalla on merkittävä rooli luottamuksen ja henkilösuhteiden muodostamisessa kohteen asukkaisiin ja osakkaisiin. Ennakoiva tiedottaminen, aktiivinen viestintä ja asukkaiden sekä osakkaiden inhimillinen kohtaaminen ovat avaintekijöitä luottamuksen syntymiseen ja ylläpitoon. Tilannetietoisuutta lisäävällä tiedottamisella saadaan osakkaat ja asukkaat mukaan hankkeeseen.

Merkittävä osa linjasaneeraushankkeen osakkaista ja asukkaista ovat ns. maallikoita rakennusteknisten toteutusten suhteen. Kun muodostetaan kokonaisarviota hankkeen onnistumisesta, pääroolin saa urakoitsijan näkökulmasta sekundääriset osa-alueet, kuten tiedottaminen, viestintä ja asiakaspalvelu, primäärisen osan eli rakennustyön sijaan.

Eräänä asiakaspalvelun keinona voisi toimia säännölliset asukastapaamiset työmaalla. Kohteen vastaava työnjohtaja ja/tai työmaamestari voisivat olla vapaasti kaikkien asukkaiden ja osakkaiden tavattavissa aina viikoittain tiettynä ajankohtana. Tämä soisi työnjohtajalle mahdollisuuden keskittyä asiakkaiden palveluun ajan kanssa.

Työmaan työnjohdon ohjeistusta asukasviestinnän toteuttamisesta olisi hyvä yhtenäistää. Työnjohdon olisi hyvä istua alas ja jakaa asukkaiden antamaa palautetta ja kehitysehdotuksia. Samankaltaisilla työmailla työskentelevät työnjohtajat voivat saada muiden työmaiden palautteesta uusia näkökulmia omaan toteuttamiseen ja samalla löytää ratkaisuja muiden kohtaamiin haasteisiin. Työnjohtajien tietoisuutta viestinnän ja vuorovaikutuksen merkityksestä hankkeen onnistumiseen tulee lisätä entisestään.

Asukaskyselyn toteuttaminen jokaisen kohteen valmistuttua antaa kohteen työnjohtajalle läpileikkauksen asukkaiden ja osakkaiden tyytyväisyydestä. Kyselyn perusteella saadun tiedon pohjalta jokainen työnjohtaja voi kehittää itseään ja toimintaansa vastaamaan paremmin asiakkaiden toiveita. Nimettömänä palautettavan asukaskyselyn avulla voi myös ilmetä esiin sellaisia epäkohtia, jotka eivät välttämättä muuten olisi tullut ilmi.

Rakennustoimisto Albi Oy:ssä on perinteisen paperitiedotteen rinnalle otettu käyttöön yrityksen kotisivujen välityksellä toteutettu kohdekohtainen sähköinen tiedottaminen. Perinteisten tiedotusaiheiden, kuten sähkö- ja vesikatkotiedotteiden, lisäksi tulisi sähköisen tiedotuskanavan avulla jakaa kaikille asukkaille ja osakkaille harkinnanvaraisesti työkuvia, valokuvia, suunnitelmia, työmaakokouspöytäkirjoja ja hankkeen muita dokumentteja.

teja. Sähköisen tiedotuskanavan aktiivisella käyttämisellä ja entistä suuremman informaation jakamisella uskon tilaajan saavuttavan paremman asiakastyytyväisyyden, luottamuksen sekä läpinäkyvyyden.

LÄHTEET

Karhu, M.; Salo-Lee, L.; Sipilä, J.; Selänne, M.; Söderlund, L.; Uimonen, T. & Yli-Kokko, P. 2005. Asiantuntija viestii. Ajatuksesta vaikutukseen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Puro, K. & Salminen, M. 1997. Putkistoremontti –toimintaohjeet vesi- ja viemärijohtojen uusimiseen. Helsinki: Suomen Kiinteistöliitto ry.

KH 90-40055. 2007. Putkistojen vaihtoehtoisia kunnostusmenetelmiä. Helsinki: Rakennustieto Oy. 2007

Ratu G-0295. 2006. Linjasaneeraus. Toteutusohje. Helsinki: Rakennustieto Oy. 2006.

KH 90-40076. 2010. Asukasmyönteinen LVIST-linjasaneeraus. Helsinki: Rakennustieto Oy. 2010.

RIL 252-1-2009. 2009. Asuinkerrostalojen linjasaneeraus –hankeprosessi ja tekniset ratkaisut 60- ja 70-lukujen kerrostaloissa, osa 1 Perusteet ja ohjeet. Helsinki: Suomen Rakennusinsinöörien Liitto RIL ry. 2009



17.9.2014

YLEISTIEDOTE

Rakennustoimisto Albi Oy suorittaa taloyhtiössänne putkiremontin. Korjaustyöt pitävät sisällään vesi- ja viemärijohtojen uusimisen sekä asuntojen märkätilojen uusimisen. Työmaan vastaavana mestarina toimii Veijo Forsman Rakennustoimisto Albi Oy:stä. Työmaan valvojana toimii Jukka Kirstinä Talonet Jyränti Oy:stä.

Remontin aikataulu ja sisältö

Putkiremonttiurakka on alkanut yleisissä tiloissa valmistelevilla töillä. Työt asunnoissa aloitetaan C-portaasta aikataulun mukaisesti. Liitteenä olevasta huoneistokohtaisesta aikataulusta selviää jokaisen asunnon työaika. Työt aloitetaan asunnoissa suojauksilla. vesi ja viemäri ovat poissa käytöstä heti töiden alkaessa aina koko linjan osalta sekä keittiöstä että kylpyhuoneesta. Muissa linjoissa vesi- ja viemärijohdot toimivat lukuun ottamatta vähäisiä käyttökatkoksia, joista pyritään aina ilmoittamaan etukäteen.

Kellarissa on väliaikaiset wc-tilat ja saunaosasto, joissa on mahdollisuus peseytyä remontin aikana.

Asuntojen kylpyhuoneet vesieristeineen, laatoituksineen ja kalusteineen uusitaan. Keittiössä uusitaan vesijohdot, viemärit ja keittiöhana.

Huoneistokortit ja – kierrokset

Huoneistokierrokset tehdään noin 1 kuukausi ennen linjan töiden alkua. Huoneistokierroksen ajankohdasta tiedotetaan osakkaita ja asukkaita hyvissä ajoin.

Urakoitsijan edustaja ja mahdollisuuksien mukaan valvoja tekevät osakkaan kanssa jokaisesta huoneistosta huonekortin, johon merkitään kaluste- ja laattavalinnat sekä osakkaan mahdollisesti tilaamat lisätyöt. C-portaan kellarissa on nähtävissä mallikylpyhuone, missä ovat esillä urakkaan kuuluvat kalusteet, varusteet ja laatat.

Mikäli osakas haluaa teettää urakoitsijalla lisätöitä, niin ottakaa silloin yhteyttä työmaan vastaavaan mestariin, Veijo Forsman puh 040 7190 244 / veijo.forsman@albi.fi.

Asunnon suojaaminen ja muita urakan aikana huomioitavia asioita

Urakoitsija suojaa työskentelyalueen huoneistoissa erillisillä suojaseinillä, mutta pölyn leviämistä asunnoissa korjaustyön aikana ei tästä huolimatta voida täysin estää. onkin suositeltavaa suojata huoneiston irtaimisto pölyltä suojamuovilla ja tarpeen mukaan toimittaa vaikeasti suojattavat ja pölylle herkät tavarat pois huoneistosta korjaustyön ajaksi. Suojamuovia saa tarvittaessa urakoitsijalta veloitusetta.

Asukkaan tulee tyhjentää kylpyhuoneesta kaikki irtotavarat pois. Urakoitsija irrottaa kalusteet ja jättää huoneistokierroksella säilytettäväksi sovitut kalusteet asuntoon. Kaikki eteisen irtotavarat tulisi siirtää pois, peilit mukaan lukien. Mikäli asukas ei saa niitä itse irrotettua, urakoitsija irrottaa ne tai suojaa tarvittavin osin. Keittiössä tiskipöydän alakaappi tulee tyhjentää irtotavaroista.

Rahallisesti ja tunnearvoltaan arvokkaat esineet kannattaa siirtää asunnosta säilöön urakan ajaksi. Urakoitsijan vakuutus ei korvaa, mikäli jotain varastetaan. Asukkaiden kannattaa ottaa yhteyttä omaan vakuutusyhtiöön ja kysyä sieltä mahdollisia remontin aikaisista vakuutusasioista.

Huoneistojen ovet ovat lukittuina, kun siellä ei työskennellä. Työn alla olevat huoneistojen ulko-ovet sarjoitetaan työnaikaiseen sarjaan ja palautetaan vanhaan sarjaan heti remontin valmistuttua ko. huoneistossa. Porrashuoneiden ulko-ovet ovat päiväsaikaan auki.

Urakoitsijan jätelavalle ei saa laittaa asukkaiden omia jätteitä ilman urakoitsijan lupaa.

Tiedottaminen urakan aikana

Urakoitsija tiedottaa asukkaita kaikista urakkaan liittyvistä asioista, kuten eri työvaiheista, aikataulusta sekä asukkaiden huomioitavista asioista urakan aikana. Tämän lisäksi urakoitsija tiedottaa vesi- ja viemärikatkoista.

Lisätietoja urakkaan liittyvistä asioista saatte parhaiten seuraavilta henkilöiltä

Vastaava työnjohtaja
Veijo Forsman
Rakennustoimisto Albi Oy
Puh 040 7190 244
veijo.forsman@albi.fi

Urakan valvoja
Jukka Kirstinä
Talonet Jyränti Oy
Puh. 0400 356 846
jukka.kirstina@talonet.fi

AS OY KUPITTAANKATU 47**AS N:O _____****OSAKAS / TILAAJA**

Osakkeenomistaja:

Nimi: _____

puh. _____

KYLPYHUONEEN REMONTTIIN SISÄLTYY SEINIEN JA LATTIAN TASOITETYÖ,
SEINIEN JA LATTIAN VESIERISTYS, LAATOITUSTYÖ JA UUSI ALAKATTO.
URAKKAAN KUULUVAT KALUSTEET, LAATAT YMS. NÄHTÄVISSÄ KELLARISSA
SIJAITSEVASSA MALLIHUONEESSA

URAKKAAN KUULUVAT LAATAT ILMOITETAAN TÄLLÄ LOMAKKEELLA
URAKKAAN KUULUMATTOMAT LAATAT SOVITAAN ERIKSEEN

LATTIALAATAN VALINTA

LATTIALAATTA

MALLI N:O _____

SAUMAVÄRI LATTIAAN

MALLI N:O _____

SEINÄLAATAN VALINTA

SEINÄLAATTA

MALLI N:O _____

SAUMAVÄRI SEINÄÄN

MALLI N:O _____

SEINÄLAATAN ASENNUS

VAAKAAN
PYSTYYN

Päiväys

_____/_____/_____

Allekirjoitus_____

Lisätyöt tulee sopia allekirjoittaneen kanssa

Muutoksia ei oteta vastaan purkutöiden jälkeen kuin erikoistapauksissa

AS OY KUPITTAANKATU 47

AS N:O _____

REMONTIN YHTEYDESSÄ UUSITAAN WC-ISTUIN, KÄSIENPESUALLAS, SUIHKUN HANA, BIDEE-SUIHKU, ALTAAN HANA JA PYYKINPESUKONEEN HANA KEITTIÖN HANA UUSITAAN SEKÄ KEITTIÖÖN ASENNETAAN UUSI PISTORASIA NÄMÄ KALUSTEET KUULUVAT YHTIÖN URAKKAAN EIKÄ LASKUTETA ERIKSEEN.

ERILLISHINTAAN VOI URAKOITSIJALTA TILATA ALLAMAINITTUJA KALUSTEITA TAI TÖITÄ, JOTKA TILAAJA MAKSA:

KYLPYHUONE: (kalustemallit näyttelytilassa)

Oskarín oksa asennettuna	75 €	
Pyyhekoukku	25 €	
WC-paperiteline	25 €	
Suihkuseinä	245 €	
Suihkuverhotanko	45 €	
Peilikaappi	175 €	
Ledispotti, hinta erikseen riippuen mallista	-	-
Sähkötoiminen räätipatteri	220 €	
Allaskaappi urakkaan kuuluvaan altaaseen	270 €	
Korkeampi wc-istuin	50 €	
Alakatto paneelista tervaleppä	250 €	
Alakatto paneelista kuultomaalattu	250 €	
Alakatto paneelista valkoinen	250 €	

Lisäksi on mahdollista tilata lisätöinä keittiön remontti, pintaremontteja, suihkukaappeja, kylpyhuonekalusteryhmiä yms. Kysy erillinen tarjous!

KAIKKI KYLPYHUONEESSA OLEVAT VANHAT KALUSTEET TOIMITETAAN POIS, MIKÄLI OSAKAS EI ILMOITA HALUAVANSA SÄILYTTÄÄ NIITÄ.

HALUAN, ETTÄ SEURAAVAT KALUSTEET/VARUSTEET JÄTETÄÄN HUONEISTOON:

URAKKAAN EI KUULU UUSIA VARUSTEITA KUTEN KOUKUT JA WC-PAPERITELINE
HALUAN, ETTÄ SEURAAVAT VARUSTEET/KALUSTEET ASENNETAAN TAKAISIN:

Huomautuksia ja toivomuksia:



AS OY KUPITTAANKATU 47

19.1.2015

ASUNTOJEN ASUKASKATSELMUS

B-PORRAS

SUORITETAAN MAANANTAI 26.1.2015 - KESKIVIIKKO 11.2.2015

KATSELMUKSESSA MENEE N. 1/2 TUNTIA

AIKOJA VARATAAN ALLEKIRJOITTANEELTA

TYÖMAAMESTARI
TOMMI KOSLONEN
puh. 050-9177 646
tommi.koslonen@albi.fi



HUONEISTOKORTTI

Huoneisto	Osakkeen omistajan osoitetiedot
Nimi	Puhelinnumero/sähköposti

Suojaus	Eteisen suojaus muovimatolla, vetoketjuseinä asennetaan olohuoneen oveen, keittiöön mentäessä kulkutien suojaus muovimatolla.
Kaluste purku	Keittiön alakaappien purku
LVI Poraus	Vesijohtoreiät 35 mm x 2 kpl , lämpöjohtoreiät 35 mm x 2 kpl
Timanttiporaus	Sähköreiät 50mm x 1 kpl, ulko-oven yläpuolelle reikä työmaasähkölle
Piikkaus	Wc-seinistä laattojen poisto ja laastin hionta, lattian piikkaus
Hormit	Hormin avaus
Maalaustyöt	Paikkakorjausmaalaus
Laatoitus	Seinälaatta: Saumalaasti seinä: Boordi: Lattialaatta: Saumalaasti lattia:
Kattomateriaali	Valkoinen vinyylikipsi
Viimeistely	
Putkimies	Urakkaan kuuluvat kalusteet
Sähkömies	Urakkaan kuuluvat kalusteet
Muuta	
Lisätyöt ja osakas huomiot	



16.2.2015
KLO 11.00

TIEDOTE

TIISTAINA 17.2.2015 ON VESIKATKO.

VESIKATKO KESTÄÄ KELLO 07.00 – 15.30. AIKAISEMPI
TAKAISIN KYTKENTÄ ON MAHDOLLINEN.

PYYDÄN OTTAMAAN TÄMÄN HUOMIOON JA MM. VARAAMAAN
KÄYTTÖVEDEN VALMIIKSI.

VESIKATKO KOSKEE **A ja B -PORTAITA.**

VASTAAN TYÖHÖN LIITTYVIIN KYSYMYKSIIN MIELELLÄNI.

PAHOITTELEN TYÖSTÄ AIHEUTUVAA HÄIRIÖTÄ.

Terveisin,

Tommi Koslonen
Rakennustoimisto Albi Oy
Puh. 050-9177646
tommi.koslonen@albi.fi



5.4.2016

SAATE

AS OY KUPITTAANKATU 47
KUPITTAANKATU 47
20700 TURKU

Linjasaneerauksen asukaskysely

Rakennustoimisto Albi Oy suoritti taloyhtiössänne viime vuonna valmistuneen perinteisen linjasaneerauksen.

Haluamme kysyä asukailta ja osakkailta työhömmme liittyviä kysymyksiä parantaaksemme toimintamallejamme jatkossa. Kysely toteutetaan osana yrityksemme työmaamestarin insinööritoimintaa.

Mikäli olette muuttaneet yhtiöön remontin jälkeen, teidän ei tarvitse kiinnittää huomiota tähän kyselyyn.

Kysely on jaettu jokaiseen asuntoon ja lisäksi postitettu muualla asuville osakkaille. Muualla asuvat osakkaat voivat palauttaa kyselyn mukana olevan kirjeen avulla.

Jokaiseen porrashuoneeseen on asennettu väliaikainen palautuslaatikko, johon asukkaat ja omistaja-asukkaat voivat palauttaa kyselyn. Toivomme palautuksia mahdollisimman pian.

Toivomme mahdollisimman monen vastaavan kyselyyn ja antavan kehittävästä palautetta.

Kiitämme jo etukäteen arvokkaista vastauksistanne!

Hyvää alkukevättä!

Terveisin,

Tommi Koslonen
Rakennustoimisto Albi Oy



5.4.2016

ASUKASKYSELY

AS OY KUPITTAANKATU 47
KUPITTAANKATU 47
20700 TURKU

Ympyröikää vastaukset:

Olen asunnon	Omistaja	Omistaja-asukas	Vuokralainen
Asuin linjasaneerauksen aikana asunnossani		Kyllä	Ei
Asuin asunnossani siihen saakka, kunnes työt alkoivat asuntolinjassani		Kyllä	Ei
Vierailin asunnossa säännöllisesti saneerauksen aikana, esim. postia noutamassa		Kyllä	Ei
En vieraillut kertaakaan saneerauksen aikana asunnossa		Kyllä	Ei

Vastatkaa väittämiin merkitsemällä rasti vaihtoehtoihin;

5= Olen täysin samaa mieltä
4= Olen osittain samaa mieltä
3= Olen osittain samaa / osittain eri mieltä
2= Olen osittain eri mieltä
1= Olen täysin eri mieltä

Albin työnjohto

Oli hyvin tavoitettavissa (puhelin,sähköposti, tapaamiset yms.)

Vastasi teksti- ja sähköpostiviesteihin, soittopyyntöihin yms.

Oli joustava

Osoitti vahvaa teknistä ammattitaitoa

Osoitti vahvaa asiakaspalvelun ammattitaitoa

Antoi apua ongelmatilanteissa

Työnjohtoa oli helppo kohdata ja lähestyä

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Työnjohtoon syntyi hyvä luottamus

--	--	--	--	--

Vastatkaa väittämiin merkitsemällä rasti vaihtoehtoihin;

5= Olen täysin samaa mieltä
 4= Olen osittain samaa mieltä
 3= Olen osittain samaa / osittain eri mieltä
 2= Olen osittain eri mieltä
 1= Olen täysin eri mieltä

Huoneistokatselmus

Paransi näkemyksiäni ja tietojani saneeraukseen liittyen

1	2	3	4	5

Valintalomake oli selkeä ja helppo täyttää

--	--	--	--	--

Oli ensimmäinen henkilökohtainen kohtaaminen urakoitsijaan

--	--	--	--	--

Sujui hyvin

--	--	--	--	--

Oli toteutettu riittävän ajoissa ennen töiden alkamista asunnossa

--	--	--	--	--

Oli tärkeä henkilösuhteiden muodostumisen kannalta

--	--	--	--	--

Huoneistokatselmukseen oli varattu riittävästi aikaa

--	--	--	--	--

Oli tärkeää, että sai itse sopia oman asuntonsa katselmusajankohdan työnjohdon kanssa

--	--	--	--	--

Tiedottaminen

Alussa jaettu yleistiedote sisälsi riittävästi perustietoa remontista

1	2	3	4	5

Ala-aulan ilmoitustaulu sisälsi riittävästi perustietoa remontista

--	--	--	--	--

Sähkö - ja vesikatkoista tiedotettiin riittävästi etukäteen

--	--	--	--	--

Sähkö - ja vesikatkojen tiedottaminen oli riittävän näkyvää

--	--	--	--	--

Sähkö - ja vesikatkojen tiedottaminen oli onnistunutta

--	--	--	--	--

Asuntoon jaettavat tiedotteet olivat minulle tärkeitä ja ne toimivat hyvin

--	--	--	--	--

Asuntokohtaista tiedottamista oli liikaa

--	--	--	--	--

Tiedotteet olivat selkokieliisiä ja helposti ymmärrettäviä

--	--	--	--	--

Olisin kaivannut enemmän väliaikatieitoja töiden edistymisestä

--	--	--	--	--

Miten kehittäisitte materiaalivalintalomaketta? (sen ulkoasua, täyttö-ohjeita yms.)

Mitä kehitettävää havaitsitte huoneistokatselmuksessa? (remontin sisällön läpikäynnin ymmärrettävyys, selkeys...)

Miten kehittäisitte tiedottamista?

Mitä mieltä olette sähköisestä tiedottamisesta esim. sähköpostin tai internet-sivuston kautta?

Muita kehittämistä kaipaavia asioita ja kommentteja suoritetusta työstä

Kommentteja kyselystä tai kysymyksistä

Vuokralaiset ja omistaja-asukkaat		As Oy Kupittaankatu 47																		
Monivaihtokysymysten vastaukset		Vastaajat:																		
TYÖNJOHTO:		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	K.A.
Oli hyvin tavoitettavissa (puhelin, tapaamiset yms.)		5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	4	4	5	4	4	5	4,5
Vastasi teksti- ja sähköpostiviesteihin, yms.		5	5	5	5	5	0	4	4	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	4,6
Oli joustava		5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4,3
Osoitti vahvaa teknistä ammattitaitoa		5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	2	0	4	4	4	4	4	4,1
Osoitti vahvaa asiakaspalvelun ammattitaitoa		5	5	5	5	4	5	4	1	4	5	5	2	2	4	4	3	5	5	4,1
Antoi apua ongelmatilanteissa		5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	2	4	5	4	4	5	4	4,4
Työnjohtoa oli helppo kohdata ja lähestyä		5	5	5	5	5	5	4	1	4	5	5	1	3	4	4	3	4	5	4,1
Työnjohtoon syntyi hyvä luottamus		5	5	5	5	5	5	4	1	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4,1
HUONEISTOKATSELMUS:																				
Paransi näkemysäni ja tietojani saneerauksesta		5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	5	4	5	4,3
Valintalomake oli selkeä ja helppo täyttää		5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4,2
Oli ensimmäinen henkilökohtainen kohtaaminen		5	5	4	4	2	0	4	1	5	5	3	3	5	4	4	5	4	4	3,7
Sujui hyvin		5	5	5	5	0	5	4	1	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4,4
Oli toteutettu riittävän ajoissa ennen töiden alkamista		5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	4	5	5	4	5	4,6
Oli tärkeä henkilösuhteiden muodostumisen kannalta		5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	1	3	5	4	3	5	4,2
Huoneistokatselmuksen oli varattu riittävästi aikaa		5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4,6
Oli tärkeää, että sai itse sopia katselunajan		0	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	1	5	5	4	5	4	4	4,3
TIEDOTTAMINEN:																				
Alussa jaettu yleistiedote sisälsi riittävästi perustietoa		5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	2	5	4	4	5	4	4	4,2
Ilmoitustaulu sisälsi riittävästi perustietoa remontista		5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4	5	4	4,5
Sähkö - ja vesikatkoista tiedotettiin etukäteen		5	0	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4,5
Sähkö - ja vesikatkojen tiedottaminen oli näkyvää		5	0	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	5	4	4,5
Sähkö - ja vesikatkojen tiedottaminen oli onnistunutta		5	0	5	5	4	5	4	5	4	5	5	2	4	5	4	4	5	4	4,5
Tiedotteet olivat tärkeitä ja toimivat		5	5	5	5	5	0	4	5	5	5	5	2	3	5	4	4	5	4	4,5
Asuntokohtaista tiedottamista oli liiaksi		3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	1,6
Tiedotteet olivat selkokielisiä ja helppo ymmärtää		5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	2	2	4	4	4	4	5	4,3
Kaipasin enemmän väliaikaitietoja töiden edistymisestä		1	2	4	4	5	0	2	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3,0
		4,8	4,7	4,7	4,7	4,2	4,8	3,7	3,4	4,4	4,6	4,4	2,0	3,9	4,3	4,0	4,1	4,3	4,1	4,2

Muualla asuvat omistajat			As Oy Kupittaankatu 47												
Monivaihtokysymysten vastaukset															
TYÖNJOHTO:			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	K.A.
Oli hyvin tavoitettavissa (puhelin, tapaamiset yms.)			5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4,6
Vastasi teksti- ja sähköpostiviesteihin, yms.			5	5	5	1	5	5	0	4	0	5	5	5	4,5
Oli joustava			5	5	5	1	4	5	0	4	5	4	5	5	4,4
Osoitti vanhaa teknistä ammattitaitoa			5	5	5	3	3	5	0	4	5	4	5	5	4,5
Osoitti vanhaa asiakaspalvelun ammattitaitoa			5	5	5	2	3	5	0	4	5	5	5	4	4,4
Antoi apua ongelmatilanteissa			5	5	5	2	4	5	0	4	5	4	5	0	4,4
Työnjohtoa oli helppo kohdata ja lähestyä			5	5	5	1	5	5	0	4	5	5	5	5	4,5
Työnjohtoon syntyi hyvä luottamus			5	5	5	1	2	5	4	3	5	5	5	4	4,1
HUONEISTOKATSELMUS:															
Paransi näkemyskäni ja tietojani saneerauksesta			5	3	5	3	3	5	4	2	5	5	5	5	4,2
Valintalomake oli selkeä ja helppo täyttää			5	5	5	2	5	5	0	2	5	4	4	5	4,3
Oli ensimmäinen henkilökohtainen kohtaaminen			1	5	5	1	5	5	5	3	5	4	4	5	4,0
Sujuu hyvin			5	5	5	2	5	5	4	3	5	4	5	5	4,4
Oli toteutettu riittävän ajoissa ennen töiden alkamista			5	5	5	1	5	5	4	3	5	4	5	5	4,3
Oli tärkeä henkilösuhteiden muodostumisen kannalta			1	3	5	2	3	5	0	4	5	4	5	3	3,6
Huoneistokatselmuksen oli varattu riittävästi aikaa			5	4	5	1	5	5	5	2	5	4	5	5	4,3
Oli tärkeää, että sai itse sopia katselunsaajan			3	5	5	1	5	5	4	5	5	4	5	5	4,3
TIEDOTTAMINEN:															
Alussa jaettu yleisiedote sisälsi riittävästi perustietoa			5	5	5	2	3	5	4	2	5	3	5	5	4,1
Ilmoitustauu sisälsi riittävästi perustietoa remontista			5	5	5	3	4	0	0	1	0	4	0	0	3,9
Sähkö - ja vesikatkoista tiedotettiin etukäteen			5	5	5	2	4	5	0	4	0	3	4	0	4,1
Sähkö - ja vesikatkojen tiedottaminen oli näkyvää			5	5	5	2	5	5	0	3	0	4	4	0	4,2
Sähkö - ja vesikatkojen tiedottaminen oli onnistunutta			5	5	5	2	4	5	0	3	0	4	4	0	4,1
Tiedotteet olivat tärkeitä ja toimivia			5	5	5	1	2	0	0	0	5	1	0	0	3,4
Asuntopaikkaista tiedottamista oli liikaa			1	1	1	3	1	3	0	1	1	2	0	0	1,6
Tiedotteet olivat selkokielisiä ja helposti ymmärrettäviä			5	4	5	1	4	5	4	2	5	5	4	0	4,0
Kaipaain enemmän väliaikaisia töiden edistymisestä			4	2	1	2	5	4	0	5	1	2	3	0	2,9
			4,4	4,5	4,7	1,8	4,0	4,9	4,2	3,0	4,6	3,9	4,6	4,8	4,0